



MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES  
**Coordenadoria de Tecnologia de Informação e Comunicação**

**TERMO DE REFERÊNCIA**

**SIGA Nº CTEC-TPS-2024/00001**

**1. OBJETO**

**1.1. DEFINIÇÕES DO OBJETO**

Prestação de serviço de telefonia fixa comutada – STFC que contemplem ligações locais e Longa Distância Nacional, intrarregional e inter-regional. O serviço deverá ser composto por 01 acesso IP utilizando protocolo SIP, totalizando 60 chamadas simultâneas e 800 DIDs (DDR - discagem direta a ramal). O objeto abrange também ativação de tri dígitos e de assinatura da prestação do serviço "Discagem Direta Gratuita com tarifação reversa".

**1.2. NATUREZA DO OBJETO**

Bens e serviços comuns: aqueles cujos padrões de desempenho e qualidade podem ser objetivamente definidos pelo edital, por meio de especificações usuais de mercado

**1.3. QUANTITATIVOS**

Conforme requisição em anexo

**1.4. REGISTRO DE PREÇO**

Não

**1.5. POSSIBILIDADE DE PRORROGAÇÃO**

De acordo com o artigo 106 da Lei 14.133/2021, o contrato terá vigência de 12 (doze) meses, contados da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado, sucessivamente, através de Termos Aditivos, respeitada a vigência máxima decenal, conforme disposição do artigo 107 da Lei referenciada.

**1.6. DESCRIÇÃO DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO**

A presente licitação tem como objeto a Contratação de Telefonia Fixa, dividida em diversos subitens conforme detalhado abaixo:

- Assinatura de Acesso Digital para 60 canais bidirecionais - SIP.

*Classif. documental*

00.01.01.01



Assinado com senha por MÁRCIO POSSAMAI e RODRIGO GOLIN FERNANDES.  
Documento Nº: 60988-9924 - consulta à autenticidade em  
<https://siga.bentogoncalves.rs.gov.br/sigaex/public/app/autenticar?n=60988-9924>



CTECTPS202400001A

**MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES**  
**Coordenadoria de Tecnologia de Informação e Comunicação**

- Assinatura mensal de faixa de numeração DDR (800 Ramais).
- Serviço Telefônico Fixo-Fixo na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local para telefones fixos nesta mesma área.
- Serviço Telefônico Fixo-Móvel INTRAOPERADORA na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local para telefones móveis da mesma operadora nesta mesma área.
- Serviço Telefônico Fixo-Móvel EXTRAOPERADORA na modalidade Local, assim entendidas as ligações oriundas da Área Local para telefones móveis de outra operadora nesta mesma área.
- Serviço Telefônico Fixo-Fixo na modalidade Longa Distância Nacional (todos os Degraus) que abrange as ligações originadas em telefones fixos da Área local e destinadas a telefones fixos para qualquer operadora em áreas com Código Nacional diferente da área Local, em todo o país.
- Serviço Telefônico Fixo-Móvel INTRAOPERADORA na modalidade Longa Distância Nacional, que abrange as ligações originadas em telefones fixos da Área Local e destinadas a telefones móveis da mesma operadora com Código Nacional diferente da área Local, em todo o país.
- Serviço Telefônico Fixo-Móvel EXTRAOPERADORA na modalidade Longa Distância Nacional, que abrange as ligações originadas em telefones fixos da Área Local e destinadas a telefones móveis de outra operadora com Código Nacional diferente da área Local, em todo o país.
- Serviço Telefônico Fixo-Fixo na modalidade Longa Distância Internacional, que abrange as ligações originadas de telefones fixos da área local para os telefones fixos da região 1 (EUA, exceto Havaí e Alasca, Canadá, Finlândia, Noruega, Suécia, Bélgica, Holanda, Áustria, Dinamarca, Argentina, Chile, Japão, Austrália, Portugal, França, Espanha, Itália, Reino Unido, Irlanda, Alemanha, Suíça, Coreia do Sul, China, Grécia e Israel).
- Serviço Telefônico Fixo-Fixo na modalidade Longa Distância Internacional, que abrange as ligações originadas de telefones fixos da área local para os telefones fixos da região 2 (demais países da América e da Europa).
- Serviço Telefônico Fixo-Fixo na modalidade Longa Distância Internacional, que abrange as ligações originadas de telefones fixos da área local para os telefones fixos da região 3 (demais países da Ásia, África, Oriente Médio, Oceania e Ilhas do Pacífico).
- Serviço Telefônico Fixo-Fixo na modalidade Longa Distância Internacional, que abrange as ligações originadas de telefones fixos da área local para os telefones fixos da região 4 (demais países e territórios não listados nas regiões anteriores).
- Serviço Telefônico Fixo-Móvel na modalidade Longa Distância Internacional, que abrange as ligações originadas de telefones fixos da área local para telefones móveis da região 1 (EUA, incluindo Havaí e Alasca, e Canadá).



**MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES**  
**Coordenadoria de Tecnologia de Informação e Comunicação**

- Serviço Telefônico Fixo-Móvel na modalidade Longa Distância Internacional, que abrange as ligações originadas de telefones fixos da área local para telefones móveis da região 2 (Andorra, Argentina, Liechtenstein, Luxemburgo).

- Serviço Telefônico Fixo-Móvel na modalidade Longa Distância Internacional, que abrange as ligações originadas de telefones fixos da área local para telefones móveis da região 3 ( Alemanha, Austrália, Áustria, Bélgica, Chile, Dinamarca, Espanha, Finlândia, França, Holanda, Irlanda, Israel, Itália, Japão, Noruega, Portugal, Reino Unido, Suécia, Suíça).

- Serviço Telefônico Fixo-Móvel na modalidade Longa Distância Internacional, que abrange as ligações originadas de telefones fixos da área local para telefones móveis da região 4 (demais países que não se enquadram nos itens anteriores).

CONTRATADA deverá disponibilizar um Portal Web ou aplicativo de acesso via Internet que permitirá à CONTRATANTE efetuar a gestão e controle de todas as suas linhas contratadas. Este portal ou aplicativo deverá ter, no mínimo, as seguintes funcionalidades:

a) definir o perfil de utilização de cada linha; agrupar as linhas em centros de custos;

b) o acesso ao portal deverá ser realizado mediante login com uso de senha pessoal para garantir que somente pessoas autorizadas tenham acesso às facilidades da ferramenta;

c) disponibilizar no mínimo um perfil de acesso para o gestor do contrato;

d) permitir que a CONTRATANTE realize consultas de acompanhamento do uso diário de voz: por tipo de destino: local, interurbano, fixo e etc.; por horário / calendário.

e) número chamado (lista negra / lista branca);

f) limite de minutos por linha ou centro de custo;

g) cadastramento de no mínimo dois gestores para acesso ao sistema.

Será de responsabilidade da CONTRATADA a manutenção, a recuperação e a segurança dos dados do serviço de gerenciamento online.

As informações do serviço de gerenciamento poderão ter uma defasagem máxima de 48 horas após a ocorrência do evento.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO DA CONTRATAÇÃO**

### **2.1. JUSTIFICATIVAS**

- Fornecer à população um canal de comunicação para que o público em geral efetue consultas, possibilitando contato direto com todas as Secretarias e Órgãos do Município de Bento Gonçalves;



**MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES**  
**Coordenadoria de Tecnologia de Informação e Comunicação**

- Fortalecer o papel social da Prefeitura, estando ao alcance de todos;
- Maximizar a credibilidade do órgão junto à opinião pública;
- Otimizar o atendimento aos cidadãos, que também poderá realizar consultas, por telefone, junto às Secretarias;
- Agilidade no contato com fornecedores.

### **3. DESCRIÇÃO DA SOLUÇÃO**

#### **3.1. SOLUÇÃO**

O objeto do presente Estudo Técnico Preliminar trata-se da contratação de empresa especializada para a prestação de serviço telefônico fixo comutado (STFC), nas modalidades local, discagem direta gratuita (com tarifação reversa) e longa distância nacional (LDN) e longa distância internacional.

### **4. REQUISITOS DA CONTRATAÇÃO**

#### **4.1. REQUISITOS PARA A EXECUÇÃO DO SERVIÇO**

- A contratação está subordinada aos dispositivos da Lei 14.133/2021;
- A contratação também estará atrelada ao Decreto nº 6.654/2008 (Plano Geral de Outorgas de Serviço de Telecomunicações prestado no regime público) e aos seguintes normativos específicos à telefonia fixa/móvel: Lei 9.472/1997 (Lei Geral de Telecomunicações); Portaria 1293/2019 da ANATEL (que aprova o procedimento de bilhetagem Tarifação e Faturamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) e do Serviço Móvel Pessoal (SMP) e dá outras providências; Resolução ANATEL 426/205 (que aprova o Regulamento do Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC); Resolução ANATEL 477/2007 (que aprova o Regulamento do Serviço Móvel Pessoal – SMP); Resolução ANATEL 576/2011 (que aprova o regulamento sobre critérios de reajuste das tarifas das chamadas do serviço telefônico fixo comutado; Resolução ANATEL (que aprova o regulamento sobre critérios de gestão da qualidade da prestação do serviço móvel pessoal; Resolução ANATEL nº 632, de 7 de março de 2014 (Regulamento Geral de Direitos do Consumidor de Serviços de Telecomunicações –RGC; Resolução nº 460, de 19 de março de 2007 que aprova o Regulamento Geral de Portabilidade – RGP e demais normas regulamentadoras expedidas pela ANATEL ou que impactem a prestação dos serviços; outros parâmetros e regras definidas na Resolução ANATEL nº 678/2017 ou mais atual devem ser observados na prestação dos serviços. Além das resoluções nº 590 /2012 e nº 639/2014 da ANATEL;
- Trata-se de Serviço de Telefonia Fixa Comutada - STFC compreendendo a realização de chamadas de telefones fixos para telefones fixos e telefones móveis nas modalidades local, longa distância nacional e longa distância internacional;
- A empresa deverá ter estrutura para que haja recepção de chamadas diretamente nos ramais (Discagem Direta a Ramal – DDR);



**MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES**  
**Coordenadoria de Tecnologia de Informação e Comunicação**

- O Serviço de Discagem Direta Gratuita (0800) deverá ser com tarifação reversa, atentando para a portabilidade do número atualmente utilizado;
- Fornecer e conectar Link SIP junto à(s) Central(is) Telefônica(s) de cada órgão;
- O sistema deverá garantir possibilidade de 60 ligações simultâneas, portanto, de que a saída fornecida seja suficiente e necessária para evitar chamadas perdidas e proporcionar qualidade no serviço telefônico, seguindo os padrões de qualidade de serviço definidos pela ANATEL
- Aluguel mensal para 800 DIDs.
- Minutos para ligações locais FIXO-FIXO - Minutos para ligações locais FIXO-MÓVEL (VC1)
- Critério de tarifação a ser empregado: 30s + 06s
- Cobrança da taxa de conexão: não será admitida cobrança de taxa de conexão;
- Os acessos deverão ser fornecidos em par metálico ou fibra óptica na última milha, sem a contratação de terceiros, com redundância de anel óptico.
- Deverá haver portabilidade dos ramais;
- A empresa a CONTRATADA deverá providenciar a PORTABILIDADE do Plano de Numeração atualmente utilizado, observando a orientação da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL.
- Serviço telefônico de Discagem Direta Gratuita - DDG, na modalidade 0800, no sistema de tarifação reversa, para chamadas locais, intrarregionais e inter-regionais, oriundas de telefones fixos e móveis.
- A empresa deverá garantir a entrega dos serviços com Link SIP, em pleno funcionamento em equivalência à necessidade do órgão;
- A CONTRATADA deverá fornecer Links SIP, no padrão suportado pela(s) Central(is) Telefônica(s) do órgão.
- A especificação técnica do tráfego em IP deverá observar os seguintes padrões e requisitos (quando aplicável): - IP (Internet Protocol RFC 0791); - TCP (Transmission Control Protocol RFC 0793); - UDP (User Datagram Protocol RFC 0768); - SIP (Session Initiation Protocol RFC 3261); - SDP (Session Description Protocol RFC 2327); - RTP (Real Time Transport Protocol RFCs 1889 e 1890); - SRTP (Secure Real time Transport Protocol RFC 3711). Na hipótese de uso de CODECS de compressão de áudio presentes no tráfego, esses deverão estar configurados com a seguintes prioridade de utilização: ITU G.729A; ITU G.711 Alaw. O tráfego de áudio deverá utilizar para transmissão de voz os protocolos RTP e SRTP, sendo predominante a utilização deste último, e a sinalização das chamadas deverá ser feita preferencialmente utilizando-se o protocolo SIP;
- A CONTRATADA deverá ativar os serviços no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis a contar do dia da assinatura do contrato, período no qual a empresa contratada deverá



**MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES**  
**Coordenadoria de Tecnologia de Informação e Comunicação**

realizar todas as configurações necessárias, tanto em sua rede quanto nas redes das Operadoras de Telefonia Pública envolvidas, incluindo a publicação da faixa de numeração e o serviço de interceptação de chamadas, caso necessário;

- De acordo com o artigo 106 da Lei 14.133/2021, o contrato terá vigência de 12 (doze) meses, contados da data de sua assinatura, podendo ser prorrogado, sucessivamente, através de Termos Aditivos, respeitada a vigência máxima decenal, conforme disposição do artigo 107 da Lei referenciada;

- A CONTRATADA deverá realizar todas as configurações necessárias na sua rede, quanto repassar as informações para a configuração das redes das Operadoras de Telefonia Pública, incluindo a publicação da faixa de numeração e o serviço de orientação de troca de número no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos a contar da data de assinatura do contrato, devendo a entrega ser informada com, no mínimo, 5 (cinco) dias corridos de antecedência. Para alterações de características técnicas decorrentes de alterações nas Centrais Telefônicas, nas Características de Conectividade, ou em outros fatores que impliquem em reconfiguração de recursos por parte da CONTRATADA as alterações serão efetivadas no prazo máximo de 10 (dez) dias corridos a contar da solicitação da CONTRATANTE;

- A CONTRATADA deverá prestar o serviço objeto desta contratação 24 (vinte e quatro) horas por dia, 7 (sete) dias por semana, durante todo o período de vigência do contrato, salvaguardados os casos de interrupções programadas e ressalvados os casos fortuitos decorrentes de problemas não programados pela contratada;

- A CONTRATADA deverá prestar as informações e os esclarecimentos que venham a ser solicitados pela CONTRATANTE em até 24 (vinte e quatro) horas corridas, por intermédio do fiscal designado para acompanhamento do contrato, a contar de sua solicitação;

- A CONTRATADA deverá manter um telefone franqueado, gratuito (tipo 0800), 24 horas por dia, sete dias por semana, para a solicitação de serviços e ou reparos;

- A CONTRATADA deverá dispor de sistemas de supervisão para atuar preventivamente na detecção de defeitos;

- O atendimento das solicitações de reparo deverá ser em até 8 (oito) horas, contadas a partir da solicitação;

- A CONTRATADA deverá garantir a segurança das informações da Prefeitura de Bento Gonçalves e se comprometer a não divulgar ou fornecer a terceiros quaisquer dados e informações que tenha recebido desta Prefeitura, a menos que autorizado formalmente e por escrito para tal;

- A empresa contratada deverá garantir sigilo e inviolabilidade das conversações realizadas por meio do serviço contratado, respeitando as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de telecomunicações. A quebra da confidencialidade ou sigilo de informações obtidas na prestação de serviços da empresa contratada ensejará a responsabilidade criminal, na forma da lei, sem prejuízo de outras providências nas demais esferas;



**MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES**  
**Coordenadoria de Tecnologia de Informação e Comunicação**

- A CONTRATADA deverá assegurar que cada funcionário que vier a executar atividades referentes ao objeto da contratação esteja ciente das responsabilidades pela manutenção de sigilo e confidencialidade das informações pertencentes a Prefeitura de Bento Gonçalves. Compete à empresa contratada, ao tomar conhecimento de qualquer incidente ou suspeitar da possibilidade de ocorrência de um incidente de segurança da informação e comunicações notificar o fato imediatamente à CONTRATANTE para as providências cabíveis;

- Não será permitida a participação de consórcio;

- Não será permitida subcontratação de serviços;

- Instalação na Coordenadoria de Tecnologia de Informação e Comunicação, localizada na Rua 10 de Novembro, nº 190, Pavilhão 02, Bairro Cidade Alta, nesta cidade.

#### **4.2. QUALIFICAÇÕES TÉCNICAS**

Apresentação de Termo de Autorização, Contrato de Concessão ou documento equivalente para a exploração dos serviços objeto do Edital, subscrito pela Anatel.

##### **4.2.1. ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICO-PROFISSIONAL**

Não será exigido.

##### **4.2.2. ATESTADOS DE CAPACIDADE TÉCNICO-OPERACIONAL**

Não será exigido.

##### **4.2.3. PESSOAL TÉCNICO DISPONÍVEL**

Não será exigido.

#### **4.3. SUB-CONTRATAÇÃO PARCIAL DO OBJETO**

Não será admitida a subcontratação do objeto licitatório.

### **5. MODELO DE EXECUÇÃO DO OBJETO**

#### **5.1. INÍCIO DA EXECUÇÃO DO SERVIÇO**

A CONTRATADA deverá ativar os serviços no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis a contar do dia da assinatura do contrato, período no qual a empresa contratada deverá realizar todas as configurações necessárias, tanto em sua rede quanto nas redes das Operadoras de Telefonia Pública envolvidas, incluindo a publicação da faixa de numeração e o serviço de interceptação de chamadas, caso necessário.

#### **5.2. LOCAL DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO**

Os serviços serão prestados no endereço: Rua 10 de novembro, 190, Cidade Alta - Bento Gonçalves - RS.



MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES  
**Coordenadoria de Tecnologia de Informação e Comunicação**

5.3. UNIDADE RESPONSÁVEL

Coordenadoria de Tecnologia de Informação e Comunicação - CTEC.

**6. GESTÃO DO CONTRATO**

6.1. MODELO DE GESTÃO DO CONTRATO

Em caso do não funcionamento, os servidores comunicarão o Fiscal do Contrato que irá solicitar a manutenção.

6.2. FISCAL DO CONTRATO OU SERVIDOR RESPONSÁVEL

Márcio Possamai e Rodrigo Golin Fernandes

**7. CRITÉRIOS DE MEDIÇÃO E DE PAGAMENTO**

7.1. FORMA DE PAGAMENTO

- A CONTRATADA deverá apresentar, mensalmente, para fins de liquidação e pagamento, na Prefeitura de Bento Gonçalves, Fatura/Nota Fiscal dos serviços telefônicos prestados.

- A Fatura/Nota Fiscal a ser apresentada deverá compreender demonstrativo de utilização dos serviços telefônicos no período considerado, evidenciando, no mínimo, para cada linha telefônica, a identificação individual das chamadas de longa distância nacional, realizadas e, indistintamente, das chamadas destinadas a aparelhos móveis, com especificação do horário, tempo de duração e o correspondente valor total tarifado.

- O pagamento somente será autorizado depois de efetuado o “atesto” pela Comissão de Gestão e Fiscalização designada pela autoridade máxima da unidade para esta finalidade, condicionado este ato à verificação da conformidade da Nota Fiscal/Fatura apresentada em relação aos serviços efetivamente prestados.

- Na hipótese de cobrança indevida de ligações telefônicas, a CONTRATADA deverá reapresentar Fatura/Nota Fiscal adequadamente corrigida, isenta dos vícios originais, com a fixação de novo prazo de vencimento para a realização do correspondente pagamento.

- Os serviços telefônicos deverão ser reconhecidos e cobrados dentro do prazo máximo definido em regulamentação específica da ANATEL. Os serviços faturados fora do prazo regulamentar não obrigam a CONTRATANTE a quitá-los, sendo que sua fiel observância representa exclusiva responsabilidade da CONTRATADA.

- As comunicações entre a contratada e a contratante serão feitas via e-mail e /ou por escrito.

- O pagamento será efetuado pela Contratante no prazo de 30 (trinta) dias, contados do recebimento da Nota Fiscal/Fatura.



MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES  
**Coordenadoria de Tecnologia de Informação e Comunicação**

- A CTEC e a Secretaria Municipal de Finanças irão verificar se a Nota Fiscal ou Fatura apresentada expressa os elementos necessários e essenciais do documento, tais como: O prazo de validade; A data da emissão; O período de prestação dos serviços; O valor a pagar; Eventual destaque do valor de retenções tributárias cabíveis.

## **8. FORMA E CRITÉRIOS DE SELEÇÃO DO FORNECEDOR**

### **8.1. FORMA DE JULGAMENTO**

Critério de julgamento deverá ser de menor valor global, visando maior participação de empresas e a ampla concorrência.

Justificativa encontra-se no Estudo Técnico Preliminar.

### **8.2. ADJUDICAÇÕES DO OBJETO**

Por item.

## **9. ESTIMATIVAS DO VALOR DA CONTRATAÇÃO**

### **9.1. MODELO UTILIZADO PARA DESCRIÇÃO DOS PREÇOS**

Planilha Orçamentária.

## **10. ADEQUAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

### **10.1. DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA**

#### *SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO*

*Unidade: 001 - [ SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO ]*

*Referência de Dotação: 325*

*33390390000000000000 - [ Outros serviços de terceiros - pessoa jurídica ]*

*05000000 - [ Recursos não Vinculados de Impostos ]*

#### *SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS*

*Unidade: 001 - [ SECRETARIA MUNICIPAL DE FINANÇAS ]*

*Referência de Dotação: 386*

*33390390000000000000 - [ Outros serviços de terceiros - pessoa jurídica ]*

*05000000 - [ Recursos não Vinculados de Impostos ]*

#### *SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE*

*Unidade: 001 - [ FMS - ADMINISTRAÇÃO GERAL DA SAÚDE ]*

*Referência de Dotação: 1379*

*33390390000000000000 - [ Outros serviços de terceiros - pessoa jurídica ]*

*05000000 - [ Recursos não Vinculados de Impostos ]*

#### *SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO*

*Unidade: 001 - [ SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO ]*



MUNICÍPIO DE BENTO GONÇALVES  
**Coordenadoria de Tecnologia de Informação e Comunicação**

*Referência de Dotação: 497*

33390390000000000000 - [ Outros serviços de terceiros - pessoa jurídica ]

05000000 - [ Recursos não Vinculados de Impostos ]

## **11. ESPECIFICAÇÃO DA GARANTIA**

### **11.1. GARANTIA DO OBJETO**

- A CONTRATADA deverá ativar os serviços no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis a contar do dia da assinatura do contrato, período no qual a empresa contratada deverá realizar todas as configurações necessárias, tanto em sua rede quanto nas redes das Operadoras de Telefonia Pública envolvidas, incluindo a publicação da faixa de numeração e o serviço de interceptação de chamadas, caso necessário;

- O atendimento das solicitações de reparo deverá ser em até 8 (oito) horas, contadas a partir da solicitação.

## **12. GESTÃO**

### **12.1. SECRETARIA / ÓRGÃO / RESPONSÁVEL**

Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação - CTEC. Márcio Possamai e Rodrigo Golin

Bento Gonçalves, 23 de fevereiro de 2024.

- assinado eletronicamente -

Márcio Possamai  
Diretor

- assinado eletronicamente -

Rodrigo Golin Fernandes  
Técnico em Informática

